



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud
San Juan Bautista, Ayacucho 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Aponte Noa, Emily Stephanie (ORCID: 0000-0001-7372-4227)

ASESOR:

Dr. García Yovera Abraham José (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por permitir que pueda lograr el ansiado título profesional y derramar sus bendiciones en todos mis seres queridos.

A mi familia, por su apoyo y cariño que permitieron que yo cumpla con mis objetivos profesionales

Emily Stephanie Aponte Noa

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por permitirme ser parte de la familia y que pueda tener la oportunidad de superarme profesionalmente.

A mi asesor, Dr. Abraham García, por haberme apoyado en la realización de la tesis.

A todos los trabajadores del Centro de Salud San Bautista, por aceptar ser parte de la investigación.

Emily Stephanie Aponte Noa

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS	29

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la población.....	12
Tabla 2. Prueba de normalidad	15
Tabla 3: Baremo de interpretación del coeficiente de correlación	15
Tabla 4: Tabla cruzada entre estrés y desempeño laboral.....	16
Tabla 5: Tabla cruzada entre agotamiento emocional y desempeño laboral	17
Tabla 6: Tabla cruzada entre despersonalización y desempeño laboral	17
Tabla 7: Tabla cruzada entre la realización personal y desempeño laboral	18

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021. Desarrollándose una investigación con una metodología de tipo básica, nivel correlacional y de diseño no experimental – transversal. Se contó con una población representada por 80 colaboradores, es preciso señalar que en la investigación no fue necesario el cálculo de la muestra por ser una población accesible. Se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario fue el instrumento elegido para la recolección de datos. Como resultado se obtuvo un coeficiente de $-0,273$ y una significancia de $0,010 < 0,050$, lo cual permitió inferir que existe una correlación negativa débil entre las variables planteadas. Por lo expuesto, se concluyó que existe relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista, 2021.

Palabras clave: Estrés, desempeño, trabajadores.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between stress and work performance in workers of the San Juan Bautista Health Center, 2021. The research was carried out with a basic methodology, correlational level and non-experimental-cross-sectional design. The population was represented by 80 collaborators; it should be pointed out that in the research it was not necessary to calculate the sample because it was an accessible population. The survey technique was used and the questionnaire was the instrument chosen for data collection. As a result, a coefficient of -0.273 and a significance of $0.010 < 0.050$ were obtained, which allowed inferring that there is a weak negative correlation between the variables considered. Therefore, it was concluded that there is an inverse relationship between stress and work performance in workers of C.S. San Juan Bautista, 2021.

Keywords: Stress, performance, workers.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el estrés laboral es un problema frecuente en la sociedad moderna, lo cual tiene relación con la excesiva demanda de tareas laborales y la inadecuada organización del tiempo que tienen los empleados.

Se precisa que el estrés es un problema sanitario grave, que no solo puede perjudicar psicológica o físicamente al trabajador del rubro salud, sino también puede darse en trabajadores de diferentes ámbitos, sea del área administrativa, técnica u operativa, incluso, de otros sectores. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) en uno de sus informes, reportó que, en el mundo, se da una frecuencia entre 5% a 10% de empleados que sufren de estrés, esto se incrementa en los países industrializados donde las cifras aumentan entre 20% a 50%, es decir, los riesgos de sufrir problemas de salud son mayores; ocasionando que el funcionamiento o desempeño se reduzcan a causas del estrés.

Así mismo, se prevé que los profesionales más expuestos al estrés son los enfermeros, médicos, entre otros profesionales del sector salud, debido a la gran responsabilidad que tienen para lidiar con pacientes que padecen de enfermedades críticas y complejas. En América Latina, también se da el problema de personas que padecen de estrés laboral. Estudios realizados en México, evidenciaron que más del 50% de la población lidia con el estrés, siendo más precisos indicaron una cifra de 52 millones de ciudadanos que sufren de tal enfermedad, las razones se le atribuyeron al agobio laboral, siendo uno de los principales problemas que deben ser intervenidos. (Cruz, López, Cruz y Llanillo, 2016).

En Chile, se identificó que los colaboradores expuestos a factores estresores y con salarios altos, tuvieron más posibilidades de sufrir estrés psicológico, lo que conllevó a sufrir de depresión. Así mismo, se demostró que el estrés laboral se da más en países como Venezuela (63%), Ecuador (54%) y Panamá (49%); mientras que, en menor proporción, pero igual de preocupante fueron Perú (29%) y Colombia (26%) (Mejia, et al., 2019).

En la literatura clínica, se precisa que los profesionales que se desempeñan en el sector salud, resultan ser los más expuestos al estrés laboral, los cuales suelen influir en los niveles de desempeños y calidad de atención, siendo uno de las principales razones de reclamos por parte de los pacientes (Lauracio y Lauracio, 2020).

En el Perú, esa precisión no es distinta, pues el estrés de los trabajadores según el Ministerio de Salud (2018) es un problema recurrente que trae consigo otros efectos negativos en el 30% de los profesionales de la salud, esto esencialmente por problemas sanitarios, económicos, familiares y conyugales.

Estudios desarrollados por Delgado, Calvanapón y Cárdenas (2020), en la Red de Salud de Trujillo, encontró una frecuencia de 98% colaboradores que padecieron de estrés de nivel moderado y alto; mientras que el 39% ofreció desempeños laborales regulares.

En el Centro de Salud San Juan Bautista, se ha podido apreciar que los trabajadores muestran su cansancio físico y emocional, hecho que lo reflejan al realizar sus tareas laborales. Ese problema se agrava debido a la inexistencia de políticas orientadas en la gestión de las personas, esto implica que las actividades propias de la administración como la planificación y coordinación sean descuidadas. Precisamente, tales gestiones están influenciadas por el estrés y el desempeño laboral; además de ser determinante en la productividad de los trabajadores del mencionado centro sanitario.

El problema general fue: ¿Cómo se relaciona el estrés con el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021? Como problemas específicos se consideraron lo siguiente: a) ¿De qué manera el agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral? b) ¿De qué manera la despersonalización se relaciona con el desempeño laboral? c) ¿De qué manera la realización personal se relaciona con el desempeño laboral?

La presente investigación tiene un valor teórico, ya que contiene una serie de presunciones teóricas sobre el estrés y su relación con el nivel de desempeño laboral que pueda ofrecer un trabajador. Así, los resultados permitieron tener un sustento científico para conocer el estado actual del estrés laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista. También, el estudio se sumará a las teorías que ya circulan en la literatura sobre el problema de investigación. Tiene un valor práctico, pues el estudio parte de un problema observado en el centro de salud, al cual se pretende extender recomendaciones técnicas para actuar sobre el estrés y bajos desempeños laborales. El valor social, nace cuando se consideró como unidad social a los trabajadores del mencionado centro de salud, con las sugerencias se busca la promoción de la salud de los trabajadores en todas sus representaciones

(física, mental, laboral, entre otros), lo cual resulta imprescindible para garantizar que los desempeños laborales sean más idóneos. Por último, posee utilidad metodológica, pues se utilizaron dos instrumentos que cumplen con los criterios de fiabilidad, validez y otras exigencias científicas, con ello se evidenció su efectividad, lo cual, demostrará a otros investigadores que esos instrumentos son efectivos para analizar aspectos concernientes al estrés y el desempeño laboral.

En el estudio, se formuló como objetivo general lo siguiente: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021. a) Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral. b) Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral. c) Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral.

Como hipótesis general se consideró lo siguiente: Ha: Existe relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021. Ho: No existe relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021. Como hipótesis específicas se planeó: a) Ha: Existe relación inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral. Ho: No existe relación inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral. b) Ha: Existe relación inversa entre la despersonalización y el desempeño laboral. Ho: No existe relación inversa entre la despersonalización y el desempeño laboral. c) Ha: Existe relación inversa entre la realización personal y el desempeño laboral. Ho: No existe relación inversa entre la realización personal y el desempeño laboral.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se menciona algunos antecedentes de estudio desarrollados en el contexto internacional. Uno de ellos fue la indagación dirigida por Agurto y Cumbicus (2017) titulado: Manifestaciones del estrés en el personal de enfermería que labora, Hospital Moreno Vásquez, Gualaceo, sustentado en Ecuador, donde se propusieron el objetivo de analizar las manifestaciones de estrés en el personal de dicho nosocomio. Para ello, desarrolló una investigación de tipo descriptivo – cuantitativo, contando con una población de 35 enfermeros, a los cuales administró formularios para recoger información sobre el estrés. En sus resultados puso en evidencia que el 43% de los enfermeros analizados mostraron estrés moderado y 11% con estrés severo. Concluyó que el hecho de ser un profesional de enfermería tiene mayor riesgo de padecer estrés.

León, López, Posadas, Gutiérrez, Sarmiento (2017) en su investigación sobre: Estrés y estilos de afrontamiento de las enfermeras de un hospital en Veracruz, México. Se fijaron como objetivo identificar el estrés y las capacidades de afrontamiento que tienen las enfermeras del área de UCI de dicho nosocomio. Utilizó la metodología de enfoque cuantitativo - prospectivo. Trabajó con una población representada por 33 profesionales enfermeros de tres turnos. Llegó a la conclusión que el estrés de la mayoría de los enfermeros evaluados fue moderado; además que tenían capacidades de afrontamiento adecuado que le permitieron sobrellevar las situaciones de estrés desarrollados durante el trabajo.

Velásquez y Villavicencio (2016), en su estudio titulado: Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán), donde se propusieron el objetivo de demostrar que el estrés está relacionado con el desempeño que puede ofrecer el profesional de salud. Desarrollaron un estudio no experimental – básico y del alcance correlacional, se utilizó dos escalas para recoger información de 167 entre enfermeros y médicos. Como resultado demostró que el 71.9% de los profesionales evaluados mostraron tener estrés y el 65% tuvo desempeños regulares; así mismo, en la prueba inferencial obtuvo que existe una relación significativa ($p=0,000$). Finalizaron su estudio, precisando que el estrés es un problema recurrente en los establecimientos de salud, lo cual también se ve manifestado en la percepción del

desempeño que brindan los profesionales que ejercen sus labores en el área de salud.

Así mismo, se pudo encontrar antecedentes a nivel nacional, como los de Ramirez (2020), en su indagación sobre: “Estrés laboral y desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes”, se propuso el objetivo de demostrar que el estrés es una variable relacionada al desempeño que pueda ofrecer un trabajador, para alcanzar ese fin utilizó como método el enfoque cuantitativo – transversal – no experimental. Contando con un total de 33 profesionales de enfermería como población, a quienes encuestó. Como resultado obtuvo valores de $Rho = -0,579$, lo cual significó una relación negativa entre las variables, es decir, el hecho que la persona tenga más estrés, ocasiona que el desempeño sea menor; esos mismos resultados se obtuvo en la dimensión agotamiento emocional ($Rho = -0,546$), relación personal ($Rho = -0,672$) y la despersonalización ($Rho = -0,712$). Concluyó que el nivel de estrés que pueda presentar un enfermero puede relacionarse con el desempeño que pueda ofrecer en su trabajo, siendo significativa al obtenerse un nivel de sig. de 0,000.

Panduro (2019) en su estudio de: “Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Red Asistencial - EsSalud, Tarapoto, 2019”, se planteó el objetivo de demostrar que el estrés es una variable que se relaciona con el desempeño ofrecido por el colaborador. La metodología fue de tipo básico – alcance correlacional, la población fue representada por 80 colaboradores, a quienes se encuestó. Como resultado, en el análisis inferencial, encontró un coeficiente de $-0,040$ y una sig $>0,05$. Con ello, concluyó su estudio afirmando que el estrés no se relaciona con el nivel de desempeño brindado por los colaboradores del hospital en mención.

Así mismo, Barrera (2017), en su investigación sobre: Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez – Pomabamba, se propuso como objetivo establecer que el estrés laboral es una variable relacionada al desempeño que ofrece el personal. Desarrolló un estudio no experimental, cuantitativo – correlacional, contó con una población conformada por 71 profesionales asistenciales, a los cuales encuestó a través de cuestionarios validados. Dentro de sus resultados estableció que las variables tienen relación,

contrastado a través de la prueba de Rho = -0,683 y un p valor=0,000, lo cual fue considerado como una relación inversa y significativa; así mismo demostró que las dimensiones de agotamiento emocional (rho= -0,650), realización personal (rho= -0,519) y despersonalización (rho= -0,573) se relacionan con el nivel de desempeño. Concluyó que existe relación de nivel significativo entre el estrés y el desempeño laboral.

Rondinel (2018), titulado: Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del Puesto Parroquial de Salud Mental San José, en el distrito de Villa el Salvador, donde se propuso como objetivo demostrar que el estrés puede influir en el nivel de desempeño de un trabajador. El método utilizado fue el tipo analítico y correlacional – no experimental. Contó con un total de 30 trabajadores, por lo que fue designada como población censal, es decir, se analizó al total de muestras, a través de la MBI (Escala de Maslash Burrnout Inventory), para conocer el estrés y un cuestionario para analizar el desempeño. Como resultado, evidenció que el 86.7% de los trabajadores mostró un estrés medio y el 80% obtuvo un nivel de desempeño excelente; así mismo obtuvo como resultado un coeficiente de rho = -0,294, lo cual corroboró que entre las variables estrés y desempeño, existe una relación inversa; al igual que sus dimensiones de agotamiento (rho= -0,530), despersonalización (rho= -0,539) y realización personal (rho= -0,141). Concluyó que entre el estrés y el desempeño se da una relación negativa baja.

Como también, se tiene como antecedente a nivel local: Atme y Cárdenas (2017) en su estudio: Estrés y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería: Hospital Regional de Ayacucho y el Hospital de EsSalud, se plantearon como objetivo comprobar que el estrés es una variable relacionada al desempeño laboral de los profesionales pertenecientes a mencionado hospital. Utilizó la metodología de tipo transversal, cuantitativo, aplicada y correlacional. Contó con la participación de 124 licenciadas en enfermería y para medir las variables empleó los cuestionarios. Como resultado encontró que entre el estrés y desempeño existe correlación moderada negativa, corroborado a través del estadístico de Tau_b de Kendall, con un coeficiente de -0,543; así mismo para darle mayor veracidad, empleó el estadístico de Spearman, obteniendo un resultado de -0,572**, y una sig. de 0,000. Con estas evidencias,

concluyó que el estrés laboral es una variable que se relaciona con el desempeño que pueda ofrecer un colaborador.

A continuación, se describe el enfoque teórico del tema de investigación estrés laboral, donde Obando, et al. (2016) considera que nace como una información emitida por el cerebro para poner en alerta a la persona que está viviendo una situación incómoda y de inseguridad.

El estrés laboral también es considerado como reacciones nocivas de carácter emocional y física que se dan cuando las demandas laborales superan las habilidades del trabajador (Rodríguez, 2011).

Tipos de estresores: Son considerados como estímulos que favorecen la aparición del estrés, estos pueden ser de tipo ambiental, en el sentido que se encuentran dentro de un entorno físico en que se desempeña el trabajador. Hoy en día los estresores están clasificados del siguiente modo: a) Estresores físicos, comprendidos por la iluminación, ventilación, los ruidos, la contaminación y los ruidos que puedan existir cerca del trabajador. b) Estresores relativos a la tarea, que es la sobre la tarea en sí, el control y la falta de autonomía. c) Estresores relativos a la organización, comprendidos por los conflictos, altas horas laborales, relaciones interpersonales, falta de realización personal (Del Hoyo, 2014; Caballero, Hederich y García, 2015).

Por lo expuesto, se puede precisar que el estrés confluye con las cualidades de la persona a partir de una situación. Ante ello, autores como Sarsosa y Charria (2018) precisaron que era necesario establecer esas características con el propósito de poder predecir y prevenir consecuencias como el estrés laboral, producidos por un conjunto de estresores que no fueron atendidos en el tiempo oportuno.

Las dimensiones de la investigación se basaron de acuerdo a los postulados teóricos de Maslach y Jackson (citado por Olivares, 2017), quienes identificaron tres (3) dimensiones insertas en la definición de estrés laboral:

(a) Agotamiento emocional. Se define como el cansancio de carácter psicológico y físico, sin pretensiones de dar mayores esfuerzos de sí mismo a los usuarios o pacientes, así mismo, esta condición puede ocasionar la falta de tacto para atender las necesidades de cada paciente. (b) Despersonalización. Se trata de los sentimientos negativos, conductas o emociones que llevan a la persona a

distanciarse o ser frío con sus pares, especialmente, esto lo reflejan en sus pacientes, también se evidencia con un incremento de la irritabilidad y bajo compromiso. Los sujetos son distantes con sus pacientes y compañeros laborales, dando muestras de conductas irónicas y cínicas, emitiendo insultos despectivos hacia otras personas. (c) Realización personal. Se trata de la falta de posibilidades que pueda percibir una persona para crecer en su área de trabajo, ello ocasiona un bajo nivel de autoestima, respuestas negativas, evita entablar relaciones con sus superiores y bajos desempeños. Esta realidad también genera desilusión y fracaso en el sentido de las tareas laborales, también, se presenta como la insatisfacción y bajas expectativas hacia su trabajo. En consecuencia, un trabajador que tenga esa condición, se ausentará, evitará responsabilidades y otros síntomas claros de este sentimiento (Olivares, 2017).

De otro lado, se precisa que, debido a las alteraciones del homeostasis, los trabajadores tienen menores capacidades para concentrarse, hecho que está relacionado al deterioro de las capacidades para tomar sus propias decisiones y de iniciativa (Flores, Muñoz y Sánchez, 2019). En suma, el sentimiento de estrés tiene un impacto importante para el funcionamiento de una empresa, por lo que se estaría exponiendo la eficiencia y efectividad (Del Hoyo, 2014).

En lo referente al desempeño laboral, de acuerdo a los postulados teóricos de Chiavenato (2007), se puede definir como el comportamiento que tiene un trabajador para lograr objetivos de carácter organizacional. Precisamente, el valor reside en ese detalle, el desempeño constituye una participación individual que tiene el trabajador en la organización, este puede tener una incidencia favorable o desfavorable al cumplimiento de la meta de una empresa.

Son las funciones que ejecuta un empleado según su perfil laboral de acuerdo a las metas establecidas, las mismas que activan el comportamiento y mejora del rendimiento, porque contribuye al trabajador a enfocar sus esfuerzos (Robbins, 2004; Chiang y San Martín, 2015).

Latorre (2012) cita a Campbell et al. (1970), para quien el desempeño es un comportamiento laboral de realización de tareas concernientes al cargo que se tiene para el logro de las metas previstas. Se ha considerado también como la acción que conduce al logro de resultados. En resumen, se trata de una serie de conductas que pueden ser beneficiosas para la institución.

Existen diferentes enfoques para estudiar el desempeño laboral, según cómo se proyecte medir este constructo.

El desempeño auto-informado, representa la opinión del propio empleado sobre la manera cómo percibe su trabajo y como toda percepción no está exenta de subjetividades. El ausentismo constituye otro indicador para evaluar el desempeño y las condiciones del entorno laboral. En este sentido, el ausentismo que no se penaliza en el sistema de retribución es una condición adversa que propicia el incumplimiento de las funciones inherentes al puesto laboral. El desempeño laboral puede ser analizado desde dos vertientes: (a) Por el empleador como una visión general de la forma como el empleado realiza su trabajo y (b) Por el empleado, al auto-informar la calidad de su propio trabajo (Latorre, 2012).

De acuerdo a la literatura de Chiavenato (2007) cada empresa debería poder ver simultáneamente en términos de eficacia y eficiencia. Donde el trabajo en equipo cumple un rol importante. En estos términos, considera que el desempeño laboral supone la utilización de tres (3) recursos en los procesos:

Eficacia. Según Chiavenato (2007), el desempeño comprende la eficacia que tiene el trabajador durante su jornada laboral, este elemento es necesario para que el sujeto brinde buenos trabajos. En tal sentido, el desempeño obedecerá al comportamiento y los resultados conseguidos.

Las empresas que buscan la eficiencia en sus trabajadores están promoviendo un funcionamiento importante del sujeto que es responsable del resultado que se obtiene. No estamos ante una situación de que lo que hace la organización, sino de que hacen sus trabajadores para que tal organización logre ser eficaz (Dessler y Varela, 2011; Mondy y Bandy, 2010).

Eficiencia. Cuando se aborda sobre la eficiencia se puede mencionar que es el uso correcto de los recursos que asigna la empresa para una determinada actividad; donde se puede obtener mejores resultados empleando los mismos recursos. Por otro lado, involucra la competencia o calidad que una empresa posee al lograr cualquier cosa que se proponga, con los recursos (tecnológicos, humanos, físicos, administrativos, etc.) en una situación compleja y competitiva (Chiavenato, 2007; Mokate, 2012).

Trabajo en equipo. El trabajo grupal se fundamenta en la participación de personas que organizan equipos de trabajo para alcanzar objetivos comunes. Estos

grupos mantienen una gran predisposición para colaborar en aras de conseguir y cumplir los mismos objetivos. Además, se esfuerzan para que las actividades alcancen la eficiencia y efectividad (Guizar, 2007; Sánchez y Calderón, 2012).

En tanto, Chiavenato (2007) dice que el trabajo en equipo ocurre cuando hay una cultura de trabajar cooperando entre uno y otros. Como resultado, todos se esfuerzan por lograr los mismos objetivos y asegurar que las actividades logren eficiencia y efectividad.

III. METODOLOGÍA

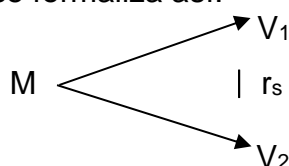
3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo aplicada, ya que el énfasis del estudio fue brindar alternativas de resolución al problema identificado. De acuerdo a Muñoz (2015), el objetivo de un estudio aplicado es predecir el comportamiento específico de una situación, para luego plantear sugerencias que permitan mitigar los efectos de dicha situación.

Así mismo, es de nivel correlacional, en vista que dentro de los objetivos propuestos se buscó demostrar que existe un grado de relación entre las variables motivo de análisis (Hernández y Mendoza, 2018).

De diseño no experimental - corte transversal. En primer lugar, es no experimental, porque no se pretendió alterar alguna de las variables. Al respecto, autores Hernández y Mendoza (2018); refieren que el único propósito de los estudios no experimentales, es observar a los fenómenos tal como se desarrollan en el contexto. Esto quiere decir, que no se buscan acciones inmediatas para dar solución a una determinada situación, solo se buscó analizarlos.

Esquemáticamente se formaliza así:



Donde:

M : Los trabajadores
V₁ : Estrés laboral
V₂ : Desempeño laboral
r_s : Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1 Variables

Definición conceptual

V1. Estrés laboral: Es considerado como reacciones nocivas de carácter emocional y física que se dan cuando las demandas del trabajo superan las habilidades del trabajador (Rodríguez, 2011).

V2. Desempeño laboral: Son las funciones que ejecuta un empleado según su perfil laboral de acuerdo a las metas establecidas, las mismas que activan el comportamiento y mejora del rendimiento, porque contribuye al trabajador a enfocar sus esfuerzos (Robbins, 2004).

Definición operacional

V1. Estrés laboral: La variable estrés fue analizada utilizando un cuestionario con 16 reactivos, distribuidos para las dimensiones: a) Agotamiento emocional, b) despersonalización y c) realización personal, priorizando las opciones de respuesta de escala Likert.

V2. Desempeño laboral: La variable desempeño fue analizada utilizando un cuestionario con 16 reactivos, distribuidos para las dimensiones: a) Eficacia, b) eficiencia y c) trabajo en equipo, priorizando las opciones de respuesta de escala Likert.

3.2.2. Operacionalización de variables

V1. Estrés.

Dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

V2. Desempeño laboral.

Dimensiones: Eficacia, eficiencia y trabajo en equipo.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población, según Deza y Muñoz (2008), constituye la totalidad de fenómenos o elementos a estudiar los cuales conservan propiedades o características comunes factibles de medición con los procedimientos usuales de la ciencia.

El estudio, contó con una población constituida por 80 trabajadores del C.S. San Juan Bautista, conformada del siguiente modo:

Tabla 1
Distribución de la población

Modalidad	Nº	%
Administrativos	12	15%
Asistenciales	68	85%
Total	80	100,0

Nota. Datos obtenidos del área de RR.HH. del C.S.

Muestra: En el estudio no fue necesario el cálculo de muestra por ser una población accesible. Es decir, se trabajó con toda la población.

Tipo de muestreo: Por la naturaleza censal de la investigación se ha obviado el procedimiento de muestreo (Bernal, 2016). Pero si fue necesario considerar algunos criterios para escoger la muestra, que se detalla a continuación:

Criterios de inclusión: Trabajadores del área asistencial y administrativa, que tienen asistencia regular en el centro de salud.

Criterios de exclusión: Se descartó el talento humano que no labora en forma regular en el establecimiento.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.4.1. Técnica: Las técnicas de recolección de datos más apropiada para efectivizar los objetivos de la investigación constituyeron la encuesta.

La encuesta: Es un procedimiento que conserva el anonimato tras la auto administración de los instrumentos (Raimundi, et al., 2014).

La recolección de los datos se aplicó en las instalaciones del C.S. San Juan Bautista, en los horarios preestablecidos de labor administrativa, previa la autorización de las autoridades competentes de dicha institución.

3.4.2. Instrumentos:

Se consideró utilizar el cuestionario, para recoger datos relacionados a las dos variables. Para Tamayo (2003), este instrumento se suministra de manera escrita, por lo cual se emplea un formato en papel donde se plantea una serie de interrogantes.

En la investigación se elaboró cuestionarios para medir el estrés y el desempeño de los trabajadores; los cuales fueron sometidos a un proceso psicométrico de validez y fiabilidad.

3.4.3. Confiabilidad del instrumento

La prueba de confiabilidad se realiza para conocer si el instrumento ofrece resultados seguros y confiables (Baena, 2017). Para conocer la fiabilidad del instrumento se empleó el Alfa de Cronbach, para cada elemento; así como de manera general.

Al desarrollar la prueba de fiabilidad, se obtuvo un coeficiente del instrumento, en general, de 0,760. Así mismo, las preguntas orientadas para la variable de estrés y desempeño obtuvieron un coeficiente de 0,808 y de 0,905, respectivamente. Mostrando evidencias aceptables para su aplicación.

3.4.4. Validez del instrumento

La validez fue estimada mediante el juicio de expertos, el cual es un proceso que se desarrolla para evaluar si el instrumento ofrece información válida. En el caso del presente estudio, para este criterio se recurrió a la valoración de 3

especialistas en el área de administración, a quienes se les brindó un formato que les permitió apreciar y calificar la consistencia de cada ítem que se planteó en el instrumento (véase anexo 3).

3.5. Procedimientos

El primer procedimiento fue solicitar las autorizaciones a los directivos del C.S. San Juan Bautista, para contar con un documento formal que permita desarrollar el estudio dentro de dicho centro de salud. Luego de obtener las autorizaciones, se procedió a coordinar con el personal de enfermería, obstetras, administrativos y todos los colaboradores respecto a los objetivos del instrumento. La aplicación de los instrumentos tuvo una duración de 15 min., en el cual se plasmaron respuestas importantes para el posterior análisis estadístico.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis involucró dos aspectos:

Análisis descriptivo. En este proceso se conoció el comportamiento de las variables y sus dimensiones, los cuales fueron representados en tablas de manera particular, con sus interpretaciones.

Análisis inferencial. Para desarrollar este proceso, primeramente, fue necesario desarrollar la prueba de normalidad; para eso se utilizó el estadístico de Kolmogorov - Smirnov, el cual se emplea cuando las muestras superan las 50 unidades, a través de ella se determinó que los datos presentan distribución normal o no; por cual, se escogió la prueba no paramétrica de Rho Spearman, para la tarea de contrastación de hipótesis planteada en el presente estudio.

3.7. Aspectos éticos

El estudio fue dirigido respetando la autoría de cada una de las fuentes tomadas. Así mismo, fue necesario solicitar las respectivas autorizaciones a la entidad, cumpliendo con lo establecido en el art. 14 del código de ética de la UCV, en el cual se tipifica que, para la realización de una investigación, se requiere de una autorización formal por parte de la institución.

De otro lado, la investigación cumplió con mantener la confiabilidad y privacidad de las personas que fueron involucradas en el estudio, cumpliendo de esa manera con el principio de respetar la privacidad de la persona involucrada.

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de normalidad

Tabla 2. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,319	80	,000
Estrés	,227	80	,000
Agotamiento emocional	,229	80	,000
Despersonalización	,339	80	,000
Realización personal	,308	80	,000
Eficacia	,263	80	,000
Eficiencia	,324	80	,000
Trabajo en equipo	,288	80	,000

Nota: gl: muestra sig: significancia.

En la tabla 2, se detalla la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. De acuerdo a Flores, Muñoz y Sánchez (2019), esta prueba se desarrolla para evaluar la distribución de los datos de las variables o para calcular la probabilidad de una variable aleatoria de fondo es que se distribuye normalmente. A partir de los resultados, se determinaría la utilización de una prueba paramétrica o una prueba no paramétrica. Como resultado de la variable estrés y sus dimensiones se evidencia una sig. inferior a 0,050, lo cual demuestra que no existe una distribución normal de los datos; de ese mismo modo, en la variable desempeño laboral se obtuvo una sig. menor a 0,050; por lo tanto, se decidió por la prueba no paramétrica de Rho Spearman, para el proceso de contrastación de hipótesis.

Es preciso presentar las categorías de correlación que se puedan obtener, lo cual se muestra en la tabla 3:

Tabla 3: Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Determinación
+/- 1.00	Relación positiva/negativa perfecta
+/- 0.80	Relación positiva/negativa muy fuerte
+/- 0.60	Relación positiva/negativa fuerte
+/- 0.40	Relación positiva/negativa moderada
+/- 0.20	Relación positiva/negativa débil
0.00	Probablemente no existe correlación

Fuente: Flores et al. (2019).

4.2. Prueba de hipótesis

Objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021.

Hipótesis general: Ha: Existe relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista, 2021. Ho: No existe relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista, 2021.

Regla de decisión: Sí $p < 0,050 = Ha$ y Sí $p > 0,050 = Ho$.

Tabla 4: Tabla cruzada entre estrés y desempeño laboral.

		Desempeño laboral				Correlaciones
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Estrés	Bajo	8	7	9	24	Rho de Spearman -0,273
		10,0%	8,8%	11,3%	30,0%	
	Medio	0	35	1	36	
		0,0%	43,8%	1,3%	45,0%	
	Alto	11	7	2	20	Sig. 0,010
		13,8%	8,8%	2,5%	25,0%	
Total		19	49	12	80	
		23,8%	61,3%	15,0%	100,0%	

La tabla 4, muestra una significancia de $0,010 < 0,050$, razón por la cual, se acepta la hipótesis alterna; esto quiere decir, que existe relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista, 2021. Tales resultados también son corroborados con el coeficiente de Rho = -0,273, evidenciándose estadísticamente que la relación es negativa débil; es decir, a menor estrés, mayor será el desempeño ofrecido por los trabajadores del C.S. San Juan Bautista.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista, 2021.

Hipótesis específica 01: Ha: Existe relación inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista, 2021. Ho: No existe relación inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista, 2021.

Tabla 5: Tabla cruzada entre agotamiento emocional y desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total	Correlaciones
		Bajo	Medio	Alto		
Agotamiento emocional	Bajo	6	13	9	28	Rho de Spearman -0,339
		7,5%	16,3%	11,3%	35,0%	
	Medio	2	26	2	30	Sig. 0,002
		2,5%	32,5%	2,5%	37,5%	
	Alto	11	10	1	22	
		13,8%	12,5%	1,3%	27,5%	
Total		19	49	12	80	
		23,8%	61,3%	15,0%	100,0%	

La tabla 5, muestra una significancia de $0,002 < 0,050$, razón por la cual, se acepta la hipótesis alterna; esto quiere decir que existe relación inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista, 2021. Tales resultados también son corroborados con el coeficiente de Rho = -0,339, evidenciándose estadísticamente que la relación es negativa débil; es decir, a mayor agotamiento emocional, menor será el desempeño ofrecido por los trabajadores del C.S. San Juan Bautista.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista, 2021.

Hipótesis específica 02: Ha: Existe relación inversa entre la despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista, 2021. Ho: No existe relación inversa entre la despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista, 2021.

Tabla 6: Tabla cruzada entre despersonalización y desempeño laboral

		Desempeño laboral				Correlaciones
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Despersonalización	Bajo	10	24	9	43	Rho de Spearman -0,289
		12,5%	30,0%	11,3%	53,8%	
	Medio	0	15	1	16	
		0,0%	18,8%	1,3%	20,0%	
	Alto	9	10	2	21	Sig. 0,009
		11,3%	12,5%	2,5%	26,3%	
Total		19	49	12	80	
		23,8%	61,3%	15,0%	100,0%	

La tabla 6, muestra una significancia de $0,009 < 0,050$, razón por la cual, se acepta la hipótesis alterna; esto quiere decir que existe relación inversa entre la despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista, 2021. Tales resultados también son corroborados con el coeficiente de $Rho = -0,289$, evidenciándose estadísticamente que la relación es negativa débil; es decir, a mayor despersonalización, menor será el desempeño ofrecido por los trabajadores del C.S. San Juan Bautista.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista, 2021.

Hipótesis específica 03: Ha: Existe relación inversa entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista, 2021.
Ho: No existe relación inversa entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista, 2021.

Tabla 7: Tabla cruzada entre la realización personal y desempeño laboral.

		Desempeño laboral				Correlaciones
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Realización personal	Bajo	8	20	5	33	Rho de Spearman -0,312
		10,0%	25,0%	6,3%	41,3%	
	Medio	11	25	6	42	
		13,8%	31,3%	7,5%	52,5%	Sig. 0,007
	Alto	0	4	1	5	
		0,0%	5,0%	1,3%	6,3%	
Total		19	49	12	80	
		23,8%	61,3%	15,0%	100,0%	

La tabla 6, muestra una significancia de $0,007 < 0,050$, razón por la cual, se acepta la hipótesis alterna; esto quiere decir que existe relación inversa entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista, 2021. Tales resultados también son corroborados con el coeficiente de $Rho = -0,312$, evidenciándose estadísticamente que la relación es negativa débil; es decir, a mayor falta de realización personal, menor será el desempeño ofrecido por los trabajadores del C.S. San Juan Bautista.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio ahonda sobre una problemática observada en el C.S. San Juan Bautista, donde la sobrecarga de pacientes muchas veces conlleva que el personal sea insuficiente. Definitivamente, este hecho común en los diferentes establecimientos de salud, aumenta los riesgos de que un trabajador presente estrés laboral, lo cual implica, que exista agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Esto fue uno de los motivos por el cual se planteó la investigación que tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud San Juan Bautista, 2021.

En referencia al objetivo general, los resultados pusieron en evidencia que, entre el estrés y el desempeño laboral, existe una correlación negativa débil, con un coeficiente de $-0,273$, suficiente para inferir que mientras mayor estrés tenga un trabajador, menor será el desempeño que ofrecerá. Así mismo, se tuvo como resultado una sig. de $0,010 < 0,050$, lo cual, comprobó la hipótesis planteada, es decir, existe relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral. Estos hallazgos se asemejan a los encontrados en diferentes investigaciones, como es el caso de Velásquez y Villavicencio (2016), en su indagación sobre el estrés y desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila de Ecuador, encontró que estas dos variables tienen correlación significativa ($p=0,000$), permitiéndole afirmar que el estrés es una enfermedad recurrente en los establecimientos de salud, lo cual también se ve reflejado en la percepción del desempeño que ofrecen los profesionales del sector salud. Así mismo, se pudo encontrar antecedentes a nivel nacional, como los de Barrera (2017), en su análisis de estrés y desempeño en colaboradores del Hospital de Pamabamba, encontró un coeficiente de $Rho = -0,683$ y un p valor $=0,000$, resultados que le permitieron resolver que entre estas variables existe una relación inversa y significativa. Al igual que Ramirez (2020), en su estudio llevado a cabo en el Hospital de Tumbes, puso en evidencia que el estrés es una variable relacionada al desempeño que pueda ofrecer un trabajador, lo demostró con un valor de $Rho = -0,579$, lo cual significó una relación negativa entre las variables, es decir a mayor estrés, menor será el desempeño de los enfermeros; a la vez que fue de nivel significativo al obtenerse un p valor de $0,000$. Estas

variables también han sido analizadas en puestos de salud, autores como Rondinel (2018), quien desarrolló una indagación en los trabajadores del P.S. mental San José, dentro de sus resultados inferenciales, obtuvo que la relación es inversa entre las variables estrés y desempeño laboral, con un coeficiente de $\rho = -0,294$, lo cual significó una relación negativa baja. Otros de los estudios que demuestran esa misma realidad, es el de Atme y Cárdenas (2017), en el Hospital Regional y de EsSalud de Ayacucho, quienes demostraron una correlación moderada negativa, entre el estrés y el desempeño ofrecido por los trabajadores corroborado a través de la prueba de Tau_b de Kendall, con un coeficiente de $-0,543$; así mismo para darle mayor veracidad, empleó la prueba de Rho de Spearman, obteniendo un resultado de $-0,572^{**}$, y una sig. de $0,000$. Sin embargo, el estudio desarrollado por Panduro (2019), es uno de los que difiere con los resultados mencionados en los párrafos anteriores, este autor obtuvo un coeficiente de $-0,040$ y una sig $>0,05$. Con ello, concluyó que no existe relación entre las variables estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una Red asistencial de Tarapoto. Si comparamos cada uno de estos hallazgos con las proposiciones teóricas, donde se precisa que el estrés es una serie de reacciones nocivas de tipo emocional y físico que pueden presentarse por las mismas demandas del trabajo realizado que superan las posibilidades de la persona. Podemos inferir que estos hechos, en definitiva, hacen que el trabajador pueda tener menos energía, menor concentración, entre otros aspectos que implican el deterioro de las habilidades y, por lo tanto, también están presente en el desempeño de cada tarea que se desarrolle (Del Hoyo, 2014). En definitiva, el estrés tiene un impacto en el desempeño de un trabajador, repercutiendo también en la eficiencia y efectividad de la organización. Chiavenato (2007), refiere que el desempeño es un comportamiento personal del individuo para alcanzar objetivos organizacionales. Los bajos o regulares desempeños constituyen una condición adversa que involucra las bajas posibilidades de cumplir las metas o visiones de una institución. En consecuencia, si en una organización se presenta altos niveles de estrés y bajos desempeños laborales, esto se reflejaría en la evitación del trabajo, ausentismo, impuntualidad, que son síntomas claros de esta enfermedad laboral.

Al desarrollar el análisis correlacional por objetivos, en el presente estudio, referente al objetivo específico 01, se obtuvo que existe relación inversa entre el

agotamiento emocional y el desempeño laboral, demostrado a través de la prueba Rho Spearman, con un coeficiente de $-0,339$ y una sig. de $0,002$. Resultados que se asemejan a los Ramirez (2020), dentro de sus resultados obtuvo que, entre el agotamiento emocional y desempeño del trabajador, existe relación inversa, con un coeficiente de $-0,546$, significando una relación moderada. Ahora bien, si lo comparamos con la postura epistemológica, donde se deduce que el agotamiento emocional supone que el trabajador se sienta cansado tanto física y psicológicamente (Olivares, 2017); se puede inferir que ello influirá al momento que el trabajador brindará un servicio a otra persona. Definitivamente el cansancio, hará que el rendimiento no sea igual al ofrecido cuando se inicia la jornada. Desde otra suposición, se podría decir que el agotamiento físico o psicológico, puede conllevar que una persona se quede dormida en horas laborales. Justamente, esos hechos constituyen una de las razones de la ocurrencia de eventos adversos durante la atención de los pacientes.

En relación al objetivo específico 02, se obtuvo que existe relación inversa entre la despersonalización y el desempeño laboral, demostrado a través de la prueba Rho Spearman, con un coeficiente de $-0,289$ y una sig. de $0,009$. Hallazgos que pueden ser comparados con los de Barrera (2017), en su análisis correlacional entre la despersonalización y el desempeño laboral, existe una relación inversa y moderada, corroborado con un coeficiente de $-0,573$. En la teoría se precisa que la despersonalización es los comportamientos o sentimientos negativos, los trabajadores con esta particularidad se muestra irritado y con bajo nivel de motivación (Olivares, 2017); en efecto, si un trabajador se muestra sin ganas de atender a un paciente o compañero de trabajo, puede ocasionar que estos se alejen o, incluso, estas reacciones pueden provocar fuerte malestar entre los pacientes, produciéndose las quejas u otros tipos de conflictos perjudiciales en el funcionamiento de una organización, perjudicando su trayectoria laboral.

Por último, objetivo específico 03, se obtuvo que existe relación inversa entre la realización personal y el desempeño laboral, demostrado a través de la prueba Rho Spearman, con un coeficiente de $-0,312$ y una sig. de $0,007$. Esa misma condición, lo encontró Rondinel (2018), en su indagación demostró que la realización personal tiene correlación negativa baja con el desempeño de un trabajador, corroborado con un coeficiente de $-0,141$. En la literatura se precisa que

la baja realización personal ocasiona que la persona sienta frustración, desilusión y dolor por cuestiones laborales, esto se reflejaría también en sus bajas expectativas hacia el trabajo y una insatisfacción en todo aspecto (Olivares, 2017). En consecuencia, el colaborador no aumentará sus esfuerzos pues siente que no obtendrá ninguna retribución; es más cuando considera que no tiene oportunidades en una organización, sentirá que debe abandonar el trabajo y buscar nuevas oportunidades.

VI. CONCLUSIONES

1. Se logró determinar que existe relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista, 2021. Habiéndose obtenido una significancia de 0,010 y un coeficiente de -0,273, correspondiente a una relación negativa débil.
2. Se logró determinar que existe relación inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista, 2021. Habiéndose obtenido una significancia de 0,002 y un coeficiente de -0,339, correspondiente a una relación negativa débil.
3. Se logró determinar que existe relación inversa entre la despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista, 2021. Habiéndose obtenido una significancia de 0,009 y un coeficiente de -0,289, correspondiente a una relación negativa débil.
4. Se logró determinar que existe relación inversa entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del C.S. San Juan Bautista, 2021. Habiéndose obtenido una significancia de 0,007 y un coeficiente de -0,312, correspondiente a una relación negativa débil.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere a los directivos del C.S. San Juan Bautista, organizar talleres dirigidos a los trabajadores de todos los servicios, donde se aborde sobre el manejo de estrés, abordar sobre estrategias y habilidades para controlar ese estado, ya que puede ser perjudicial para la salud y para la atención que se le brinde al paciente.

Se sugiere a los jefes de las diferentes áreas, implementar un programa de salud ocupacional, donde se instaure pequeñas dinámicas de relajación antes y durante la labor, para liberar la ansiedad y de esa manera disminuir el cansancio emocional que puedan acumular los trabajadores.

Se sugiere a los trabajadores, tener iniciativa para aplicar técnicas de autocontrol, respiración y de relación mental en su horario libre, de esta forma estén preparados para afrontar diferentes situaciones estresantes que puedan generar irritación o fastidio. Así mismo, se sugiere que desarrollen habilidades sociales, para aumentar su apoyo social ante episodios de estrés.

Se sugiere a los directivos del C.S. San Juan Bautista, implementar políticas y planes promoviendo el reconocimiento de logros, propiciando el desarrollo personal y profesional, para ello, deben organizar concursos que le permita ascender, dándoles mayores oportunidades de realización personal.

REFERENCIAS

- Agurto L. y Cumbicus D. (2017) *Manifestaciones del estrés en el personal de enfermería que laboran: En el Hospital Moreno Vásquez Gualaceo* (Tesis de pregrado). Ecuador: Universidad de Cuenca, 2017. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27906/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N.pdf>
- Atme, P. y Cárdenas, L. (2017) *Estrés y su relación con el Desempeño Laboral de los profesionales de enfermería: Hospital Regional de Ayacucho y el Hospital de Es salud*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Recuperado de: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/2303>
- Bada, O., Salas, R., Castillo, E., Arroyo, E. y Carbonell, C. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6), 1138-1144. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601138&lng=es&tlng=es.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. San Juan Tlihuaca, México: Grupo Editorial Patria .
- Barrera, T. (2017). *Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad de Cesar Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29596/barrera_lt.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. (4ª edición). Bogotá, Colombia: Editorial PEARSON.
- Caballero, C., Hederich, C. y García, A. (2015). *Relación entre burnout y engagement académicos con variables sociodemográficas y académicas*. *Psicología desde el Caribe*, 32(2), 254-267.
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. *Ciencia & trabajo*.
- Chiavenato I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8va ed.) México: McGraw-Hill.

- Cruz, M. López, E., Cruz, R. y Llanillo, M. (2016). *El estrés laboral en México*. Recuperado de https://www.ecorfan.org/actas/A_1/32.pdf
- Delgado, S, Calvanapón, Flor, & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Del Hoyo, M (2014). *Estrés Laboral Instituto Nacional de Seguridad E Higiene en el Trabajo*. Recuperado de: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Dessler, G y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos* (5ta ed.). Pearson Educación de México, S.A.
- Deza, J., y Muñoz, S. *Metodología de la Investigación científica*. Lima: Universidad Alas Peruanas; 2008.
- Flores, P., Muñoz, M. y Sánchez, T. (2019). Estudio de potencia de pruebas de normalidad usando distribuciones desconocidas con distintos niveles de no normalidad. *Rev. Perfiles*; 21 (1): 4 – 11. Recuperado de <http://ceaa.esPOCH.edu.ec:8080/revista.perfiles/faces/Articulos/Perfiles21Art1.pdf>
- Guizar, R. (2007). *Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones*. (4ta edición). México: Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Education.
- Latorre, M. (2012). *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*. (Tesis doctoral.) España: Universitat de Valencia.
- Lauracio, C. y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554.
- León, M., López, J., Posadas, M., Gutiérrez, E., Sarmiento, S. (2017) Estrés y estilos de afrontamiento de las enfermeras de un hospital en Veracruz, Mexico *Revista Iberoamericana de las Ciencias de la Salud*; 6 (12).
- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado L., Olga M., Garnica, L., Chacón, S., y García, Y. (2019). Factors associated with work-related stress in workers in six Latin American countries. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. Recuperado de

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=en.

- Mejía, Y. (2012). *Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales, estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar.
- Medina, M. (2018) *Factores relacionados al estrés en enfermeras de Emergencia: Hospital San Juan de Lurigancho*. (tesis de posgrado). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7839/Medina_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Salud (2018). *Lineamientos de políticas sectoriales en salud mental*. (1ª ed.) Lima, Perú: SINCO Diseño E.I.R.L.
- Mondy, W. & Bandy, J. (2010). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación. Revista técnica. México.
- Mokate, K. (2012). *Eficacia, Eficiencia, Equidad Y Sostenibilidad: ¿Qué Queremos Decir?*. INDES. Recuperado de: https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficiencia_eficienciapdf
- Muñoz, C. (2015) *Metodología de la investigación*. (Ed.3). México: Editorial Progreso S.A de C.V
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Rev. Ciencia & Trabajo*; 19 (58): 59 - 63. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2019). *La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- Obando, I., Calero, S, Carpio, P. y Fernández, A. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(3), 345-351.
- Panduro, R. (2019). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Red Asistencial - EsSalud, Tarapoto, 2019*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Unión.

- Raimundi, M., Molina, M., Gimenez, M. y Minichiello, C. (2014). ¿Qué es un desafío? Estudio cualitativo de su significado subjetivo en adolescentes de Buenos Aires. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 12(2), 521-534.
- Ramirez, E. (2020). *Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes*, 2019. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48785/Ram%20c3%adrez%20LEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (7ma. Edición). México: Editorial Prentice Hall.
- Rodriguez, R. (2011). *Medicina y Seguridad en el Trabajo*. Recuperado de <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Rondinel, L. (2018). *Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del puesto parroquial de salud mental san José, en el distrito de villa el salvador*, 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12946/Leon%20RB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, J. y Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento & gestión*, 2 (32), 54-82.
- Sarsosa, K. y Charria V (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad Y Salud*, 20(1), 44 - 52. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. (4ª edición). México: Noriega Editores.
- Velásquez, F. y Villavicencio, D. (2016). *Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016*. (Tesis de pregrado). Ecuador. Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS		VARIABLES	MÉTODO
GENERAL	GENERAL	GENERAL		V1. Estrés laboral Dimensiones: V1.1. Agotamiento emocional V1.2. Despersonalización V1.3. Realización personal	Tipo de investigación: Básica Enfoque Correlacional Diseño: No experimental.
¿Cómo se relaciona el estrés con el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021?	Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021.	Ha: Existe relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021.	Ho: No existe relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021.		
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS		V2. Desempeño laboral Dimensiones: V2.1. Eficacia V2.2. Eficiencia V2.3. Trabajo en equipo	Población. 80 trabajadores Muestra: 80 trabajadores Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios Tratamiento estadístico SPSS v. 25.
a) ¿De qué manera el agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021?	a) Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021.	a) Existe relación inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021.	a) No existe relación inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021.		
b) ¿De qué manera la despersonalización se relaciona con el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021?	b) Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021.	b) Existe relación inversa entre la despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021.	b) No existe relación inversa entre la despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021.		
c) ¿De qué manera la realización personal se relaciona con el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021?	c) Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021.	c) Existe relación inversa entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021.	c) No existe relación inversa entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, 2021.		

Anexo 2. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
ESTRÉS LABORAL	El estrés laboral es considerado como reacciones nocivas de carácter emocional y física que se dan cuando las exigencias en el trabajo superan las capacidades y habilidades del trabajador (Rodríguez, 2011).	La variable estrés laboral será medida a través de un cuestionario con 16 reactivos, distribuidos para las dimensiones: a) Agotamiento emocional. b) Despersonalización y c) Realización personal, priorizando las opciones de respuesta de escala Likert.	Agotamiento emocional	1.1: Agotamiento 1.2: Desgaste físico 1.3: Límite de posibilidades	Ordinal
			Despersonalización	2.1: Trato duro 2.2: Dureza emocional 2.3: Empatía. 2.4: Culpabilidad de problemas	
			Realización personal	3.1: Atención eficaz 3.2: Clima agradable 3.3: Influencia positiva	
DESEMPEÑO LABORAL	Para Chiavenato (2007), se puede definir como el comportamiento que tiene un trabajador para lograr objetivos de carácter organizacional. Precisamente, el valor reside en ese detalle, el desempeño constituye una participación individual que tiene el trabajador que puede influir de manera positiva o negativa en el cumplimiento de la meta de una empresa.	La variable desempeño laboral será medida a través de un cuestionario con 16 reactivos, distribuidos para las dimensiones: a) Eficacia. b) Eficiencia y c) Trabajo en equipo, priorizando las opciones de respuesta de escala Likert.	Eficacia	1.1: Visión 1.2: Capacidades 1.3: Objetivos	Ordinal
			Eficiencia	2.1: Meta 2.2: Periodo 2.3: Evaluaciones	
			Trabajo en equipo	3.1: Apoyo 3.2: Gestión	

Anexo 3. Instrumento CUESTIONARIO

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL

Estimado trabajador, el presente cuestionario tiene por finalidad obtener información sobre el estrés y el desempeño laboral en el Centro de Salud de San Juan Bautista. Antes de contestar, se le pide leer detenidamente cada uno de los enunciados y responder sinceramente utilizando los siguientes valores:

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
(0)	(1)	(2)	(3)	(4)

N°	ESTRÉS LABORAL					
Dimensión 01: Agotamiento emocional		4	3	2	1	0
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.					
2	Al final de la jornada me siento agotado					
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas					
4	Me siento físicamente agotado por la labor que realizó					
5	Me siento frustrado por mi trabajo					
6	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.					
7	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades					
Dimensión 02: Despersonalización		4	3	2	1	0
8	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.					
9	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.					
10	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
11	Realmente no me importe lo que les ocurriera a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.					
12	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.					
Dimensión 03: Realización personal		4	3	2	1	0
13	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.					
14	Me encuentro con mucha vitalidad.					
15	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis pacientes					
16	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes					

DESEMPEÑO LABORAL						
Dimensión 01: Eficacia		4	3	2	1	0
17	Los trabajadores se identifican plenamente con la misión del centro de salud.					
18	Los trabajadores están en la capacidad de realizar sus funciones.					
19	Los objetivos propuestos, en el centro de salud, se cumplen.					
Dimensión 02: Eficiencia		4	3	2	1	0
20	Los trabajadores cumplen con sus metas anuales.					
21	Los trabajadores cumplen con atender en el tiempo necesario a los pacientes.					
22	Se evalúa a todos los trabajadores dentro del centro de salud.					
Dimensión 03: Trabajo en equipo		4	3	2	1	0
23	Los trabajadores se apoyan entre sí, para alcanzar objetivos comunes.					
24	La administración contribuye a que los trabajadores realicen su tarea en equipo.					

Anexo 4. Validación de juicio de expertos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Dimensión 01: Agotamiento emocional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	x		x		X		
2	Al final de la jornada me siento agotado	x		x		X		
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas	x		x		X		
4	Me siento físicamente agotado por la labor que realizó	x		x		X		
5	Me siento frustrado por mi trabajo	x		x		X		
6	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	x		x		X		
7	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	x		x		X		
	Dimensión 02: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.	x		x		X		
9	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	x		x		X		
10	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Realmente no me importa lo que les ocurriera a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	x		x		X		
12	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	x		x		X		
	Dimensión 03: Realización personal	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
14	Me encuentro con mucha vitalidad.	x		x		X		
15	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis pacientes	x		x		X		
16	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Flavio Manuel Torres Delgado DNI: 09881000

Especialidad del validador: Mg. En Administración de Negocios

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALDIEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 01: Eficacia							
1	Los trabajadores se identifican plenamente con la misión del centro de salud	X		x		X		
2	Los trabajadores están en la capacidad de realizar sus funciones.	X		x		X		
3	Los objetivos propuestos, en el centro de salud, se cumplen.	X		x		X		
	Dimensión 02: Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los trabajadores cumplen con las metas anuales.	X		x		X		
7	Los trabajadores cumplen con atender en el tiempo necesario a los pacientes.	X		x		X		
8	Se evalúa a todos los trabajadores dentro del centro de salud.	X		x		X		
	Dimensión 03: Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los trabajadores se apoyan entre sí, para alcanzar objetivos comunes.	X		x		X		
12	La administración contribuye a que los trabajadores realicen su tarea en equipo.	X		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Flavio Manuel Torres Delgado DNI: 09881000

Especialidad del validador: Mg. En Administración de Negocios

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALDIEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Dimensión 01: Agotamiento emocional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	x		x		x		
2	Al final de la jornada me siento agotado	x		x		x		
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas	x		x		x		
4	Me siento físicamente agotado por la labor que realizó	x		x		x		
5	Me siento frustrado por mi trabajo	x		x		x		
6	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	x		x		x		
7	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	x		x		x		
	Dimensión 02: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.	x		x		x		
9	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	x		x		x		
10	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Realmente no me importa lo que les ocurriera a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	x		x		x		
12	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	x		x		x		
	Dimensión 03: Realización personal	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
14	Me encuentro con mucha vitalidad.	x		x		x		
15	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis pacientes	x		x		x		
16	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_ **SI HAY SUFICIENCIA**_____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **Alberto Miguel Vizcarra Quiñones**

Especialidad del validador: **Mg. En Administración de Negocios**

CERTIFICADO DE VALDIEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 01: Eficacia							
1	Los trabajadores se identifican plenamente con la misión del centro de salud	x		x		X		
2	Los trabajadores están en la capacidad de realizar sus funciones.	x		x		X		
3	Los objetivos propuestos, en el centro de salud, se cumplen.	x		x		X		
	Dimensión 02: Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los trabajadores cumplen con las metas anuales.	x		x		X		
7	Los trabajadores cumplen con atender en el tiempo necesario a los pacientes.	x		x		X		
8	Se evalúa a todos los trabajadores dentro del centro de salud.	x		x		X		
	Dimensión 03: Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los trabajadores se apoyan entre sí, para alcanzar objetivos comunes.	x		x		X		
12	La administración contribuye a que los trabajadores realicen su tarea en equipo.	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **Alberto Miguel Vizcarra Quiñones**

Especialidad del validador: **Mg. En Administración de Negocios**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALDIEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 01: Agotamiento emocional							
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	X		X		X		
2	Al final de la jornada me siento agotado	X		X		X		
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas	X		X		X		
4	Me siento físicamente agotado por la labor que realizó	X		X		X		
5	Me siento frustrado por mi trabajo	X		X		X		
6	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	X		X		X		
7	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	X		X		X		
	Dimensión 02: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.	X		X		X		
9	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	X		X		X		
10	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Realmente no me importa lo que les ocurriera a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	X		X		X		
12	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	X		X		X		
	Dimensión 03: Realización personal	X		X		X		
13	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Me encuentro con mucha vitalidad.	X		X		X		
15	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis pacientes	X		X		X		
16	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. M(o) Frank Alberto Chiroque Manrique **DNI:** 72161194

Especialidad del validador: Mg. en Administración Estratégica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



M(o) FRANK A. CHIROQUE MARIQUE
DNI. 72161194

CERTIFICADO DE VALDIEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 01: Eficacia							
1	Los trabajadores se identifican plenamente con la misión del centro de salud	x		x		x		
2	Los trabajadores están en la capacidad de realizar sus funciones.	x		x		x		
3	Los objetivos propuestos, en el centro de salud, se cumplen.	x		x		x		
	Dimensión 02: Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los trabajadores cumplen con las metas anuales.	x		x		x		
7	Los trabajadores cumplen con atender en el tiempo necesario a los pacientes.	x		x		x		
8	Se evalúa a todos los trabajadores dentro del centro de salud.	x		x		x		
	Dimensión 03: Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
1 1	Los trabajadores se apoyan entre sí, para alcanzar objetivos comunes.	x		x		x		
1 2	La administración contribuye a que los trabajadores realicen su tarea en equipo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. M(o) Frank Alberto Chiroque Manrique **DNI:** 72161194

Especialidad del validador: Mg. en Administración Estratégica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....

M(o) FRANK A. CHIROQUE MARIQUE
DNI. 72161194

Anexo 5. Fiabilidad de los instrumentos

Alfa de Cronbach de la variable (Global)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,760	24

Cuestionario de Motivación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	16

Cuestionario de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	8

Anexo 6. Base de datos de la muestra de estudio.

	V1: ESTRÉS																V2 DESEMPEÑO LABORAL							
	D1							D2					D3				D1			D2			D3	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	4	1	4	1	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	1	0	1	1	2
2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0
3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3
4	0	2	0	2	4	4	4	2	2	4	2	3	4	0	0	1	1	2	0	2	1	2	1	3
5	1	2	1	2	2	3	2	3	4	4	3	4	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1
6	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	2	4	2	4	0	0	0	3	2	1	1	1	1	1
7	3	4	3	4	3	4	4	0	4	2	3	4	2	2	2	1	0	1	0	2	3	3	2	0
8	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	0	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1
9	1	2	1	2	3	4	4	3	4	2	2	4	4	1	0	1	1	1	3	3	1	2	0	0
10	2	1	2	1	3	3	2	2	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	1	0	0	0	2	1
11	2	0	2	0	0	2	1	2	4	4	4	4	2	1	0	2	2	2	0	2	2	2	2	1
12	2	0	2	0	2	4	2	2	3	4	4	4	4	0	0	0	0	2	0	2	2	2	4	2
13	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1
14	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2
15	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	0	2	1	1	2	1	2	2	1	1
16	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0
17	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2
18	0	0	0	0	0	0	3	2	3	4	2	3	2	0	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3
19	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1
20	1	1	1	1	2	2	2	2	4	4	3	3	4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
21	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	4	4	1	0	1	1	2	1	2	1	2	2	2
22	2	4	2	4	4	4	3	0	4	0	4	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
23	1	2	1	2	1	2	2	1	0	1	2	3	2	1	1	1	1	4	0	0	1	0	1	1
24	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	0	0	0	2	3	2	0	2
25	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	2	0	1	0	1	1	2	1	1	1	0
26	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1
27	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	0	0	2	0	2	1	1	2	0	2
28	0	4	0	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	0
29	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	0	0	0	0	2	0	1	2	2	2	2
30	2	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	0	1	0	0	2	2	1	1	2	2	2
31	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	4	2	0	0	0	2	1	0	1	0	0	1	0
32	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	2	4	2	2	1	1	1	0	0	3	3	2	0	1
33	0	2	0	2	2	2	2	3	3	2	0	4	4	2	1	2	2	1	0	1	1	1	1	2
34	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0	0	1	1	2	1	3	2	2	2	3
35	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	1	2	0	1	0	0	1	1	0	2
36	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	2	2	2	2	1	2	2	2
37	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	0	1	2	2	2
38	1	2	1	2	2	4	2	3	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1
39	2	3	2	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	0	0	0	0	3	3	0	3	0	0	1
40	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
41	0	0	0	0	0	2	2	2	2	1	1	4	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	1	2
42	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
43	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	0	0	0	0	2	1	1	2	1	3	2
44	2	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	4	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1
45	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	4	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	0	1
46	1	1	1	1	1	0	0	1	2	1	0	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2
47	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3
48	2	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1

49	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	3
50	4	1	4	1	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	2	1	1	1	1	1	2
51	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0
52	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	1
53	0	2	0	2	4	4	4	2	2	4	2	3	4	0	0	1	1	2	0	2	1	2	3
54	1	2	1	2	2	3	2	3	4	4	3	4	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1
55	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	2	4	2	4	0	0	0	2	3	2	1	1	1
56	3	4	3	4	3	4	4	0	4	2	3	4	2	2	2	1	0	2	1	2	2	2	0
57	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	0	2	2	2	2	1	2	2	1	1
58	1	2	1	2	3	4	4	3	4	2	2	4	4	1	0	1	1	1	3	3	1	0	0
59	2	1	2	1	3	3	2	2	4	4	4	4	4	2	1	4	4	2	1	1	1	1	1
60	2	0	2	0	0	2	1	2	4	4	4	4	2	1	0	2	2	2	0	2	2	2	1
61	2	0	2	0	2	4	2	2	3	4	4	4	4	0	0	0	0	2	0	2	2	2	2
62	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1	1	0	1	1	1	1
63	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2
64	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	0	2	1	1	1	1	2	2	1
65	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0	1	0	1	1	0	0	0	0
66	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2
67	0	0	0	0	0	0	3	2	3	4	2	3	2	0	2	2	2	3	3	4	4	4	3
68	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1
69	1	1	1	1	2	2	2	2	4	4	3	3	4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
70	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	4	4	1	0	1	1	2	2	1	2	1	1
71	2	4	2	4	4	4	3	0	4	0	4	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0
72	1	2	1	2	1	2	2	1	0	1	2	3	2	1	1	1	1	4	0	0	1	0	1
73	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	0	0	0	2	3	2	0
74	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	2	0	1	0	1	1	2	1	1	0
75	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
76	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	0	0	0	3	1	1	1	2	2
77	0	4	0	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	1	1	3	1	3	0	2	1	2	0
78	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	0	0	0	0	3	0	1	1	1	2
79	2	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	0	1	0	0	2	0	0	2	2	2
80	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	4	2	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0

Anexo 7. Carta de autorización de la entidad de estudio.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONSTANCIA

EL CENTRO DE SALUD DE SAN JUAN BAUTISTA DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA PROVINCIA DE HUAMANGA DEPARTAMENTO DE AYACUCHO;
MEDIANTE EL PRESENTE DOCUMENTO:

HACE CONSTAR

Que, la Srta. **EMILY STEPHANIE APONTE NOA** con DNI 70055962, han aplicado su instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación científica durante cuya tesis se titula "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2021" la misma que fue aplicada con los personales del centro de salud, demostrando eficiencia y responsabilidad.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que viere por conveniente.

Ayacucho, 03 de Junio del 2021

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
U.E. N.º DE SALUD HUAMANGA
UNIDAD DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA

Dr. CARLOS ANCHAY QUISPE
GERENTE
C.O.P. 19007

Av. Las Malvinas 250 - 288-Ciudad De Las Américas
Ayacucho - Huamanga - San Juan Bautista
T: (066) - 313164



BICENTENARIO
PERÚ 2021